Le Plan d'action annuel

Québec

Le Plan d'action annuel

Québec

Rédaction

Centre de recouvrement
425, rue du Pont, 2e étage
Québec (Québec) G1K 9K5

Édition

Direction des communications
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Ce plan d'action 2006-2007 peut être consulté sur le site Internet du Ministère :
www.mess.gouv.qc.ca/centre-de-recouvrement

Dépôt légal – Mai 2006
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN : 2-550-47113-X
Bibliothèque nationale du Canada
ISSN : 1707-505X

© Gouvernement du Québec

2007-01541/

Mission, responsabilités, sources des encaissements et personnes visées 5

Mission 5
Responsabilités 5
Sources des encaissements et personnes visées 5

Organisation 7

Ressources humaines 7
Ressources financières 9

Orientations et enjeux 11

Orientations 11
Enjeux 11

Cibles de résultats 2006-2007 13

Créances « assistance-emploi » 13
Recouvrer 52 millions de dollars 13
Créances « Emploi-Québec » 13
Contexte 13
Recouvrer 3,3 millions de dollars 13
Créances « garants défaillants » 13
Contexte 13
Recouvrer 1,5 million de dollars 14
Créances « pensions alimentaires » 14
Contexte 14
Objectifs liés aux délais de traitement 14
Autres créances de la Sécurité du revenu 15

Indicateurs de performance 17

Indicateurs d'efficacité 17
Indicateur d'efficience 19
Indicateur de qualité des services 19

Projets relatifs au service à la clientèle 21

Évolution des comptes à recevoir 23

Créances « assistance-emploi » 23
Créances « Emploi-Québec » » 24
Créances « individus » 24
Créances « ressources externes » 25
Créances « garants défaillants » 26
Créances « pensions alimentaires » 27
Autres créances de la Sécurité du revenu 28
Sommaire des comptes à recevoir du Ministère 29
Comparaison des résultats antérieurs en recouvrement et des cibles 2006-2007 29

Facteurs de contingence 31

Annexes 33

Mission

Le Centre de recouvrement a pour mission de protéger et de recouvrer les sommes dues au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. De plus, le Centre formule des avis et des recommandations en vue d'améliorer les modes de fonctionnement, les politiques, la réglementation et la législation en matière de recouvrement. Cette fonction de conseil en matière de prévention et de facturation peut amener à faire des recommandations, par exemple quant à la forme et au fond des moyens utilisés dans la facturation et le recouvrement de l'aide conditionnelle, ou à proposer des mesures de recouvrement afin de prévenir les abus dans les demandes d'aide financière.

Responsabilités

En vertu du titre III, chapitre II de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (L.R.Q., chapitre S-32.001), le Centre est responsable de recouvrer les sommes facturées par la Sécurité du revenu et par Emploi-Québec dans l'administration courante de leurs programmes. De plus, l'article 45 de la Loi modifiant la Loi sur l'assurance parentale et d'autres dispositions législatives lui confère la responsabilité du recouvrement des sommes facturées dans l'administration de cette loi. Finalement, en vertu de l'article 94 de la Loi sur l'aide aux familles et aux personnes, le Centre est également responsable de recouvrer les sommes facturées par la Sécurité du revenu dans l'administration courante des programmes issus de l'application de cette loi. Il lui revient donc de recouvrer six types de créances :

- les prestations d'assistance-emploi versées en trop;
- les prestations d'assistance-emploi versées à des immigrantes et à des immigrants qui ont fait l'objet d'un parrainage;
- les prestations d'assistance-emploi versées à des créanciers alimentaires alors qu'un défaut de paiement de la part du débiteur alimentaire est signalé;
- les allocations et les subventions versées en trop par Emploi-Québec dans l'application des mesures d'aide à l'emploi;
- les montants versés en trop dans l'application de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail;
- les montants versés en trop dans l'application de la Loi sur l'assurance parentale et de la Loi modifiant la Loi sur l'assurance parentale et d'autres dispositions législatives.

Sources des encaissements et personnes visées

Essentiellement, les activités du Centre visent à recouvrer les sommes dues au Ministère. Ces activités se traduisent par des encaissements provenant des sources suivantes :

- les retenues sur les prestations versées par la Sécurité du revenu (assistance-emploi) et sur les allocations versées par Emploi-Québec (mesures d'aide à l'emploi), lesquelles se font automatiquement par les systèmes informatiques;
- les retenues sur les remboursements d'impôt et de la taxe de vente du Québec du ministère du Revenu du Québec, qui se font également de façon automatique par les systèmes informatiques;
- le recouvrement, de façon informatique, de l'aide conditionnelle versée en attente des nouvelles allocations familiales, effectué par la Régie des rentes du Québec;

- le recouvrement de l'aide conditionnelle, effectué de façon informatique par des organismes comme la Régie des rentes du Québec, la Commission de la santé et de la sécurité du travail et la Société de l'assurance automobile du Québec;
- les ententes de remboursement négociées par les agentes et les agents de recouvrement, conclues à la suite de l'analyse de solvabilité qui établit la capacité de payer de la personne débitrice;
- l'application de procédures judiciaires, nommément les saisies de salaires et d'avoirs liquides, les hypothèques légales, les saisies de biens meubles et immeubles;
- le recouvrement effectué par le ministère du Revenu du Québec dans l'application de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (L.R.Q., chapitre P-2.2), dans les dossiers où le Ministère est subrogé légalement aux droits des créanciers alimentaires.

Les personnes visées par les activités du Centre sont celles qui :

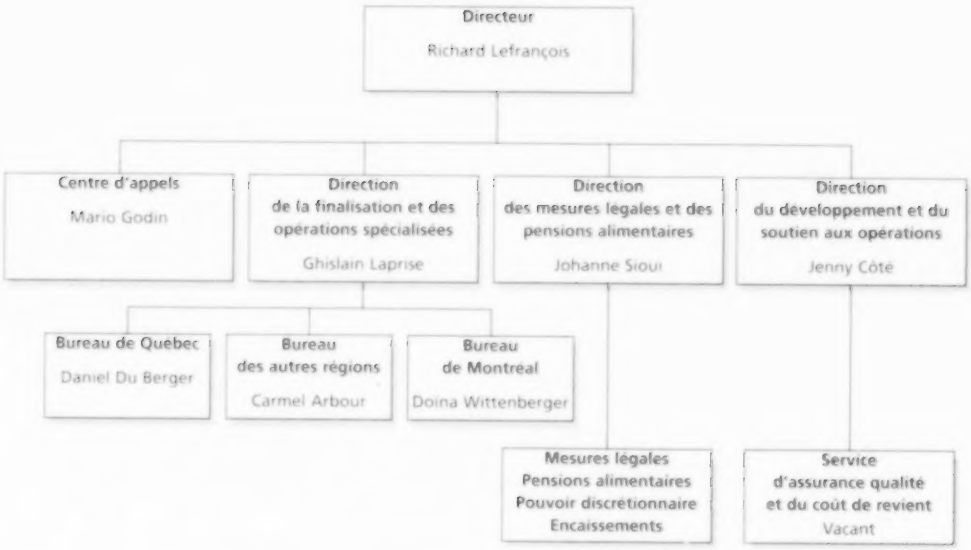
- ont reçu des prestations d'assistance-emploi sans y avoir droit;
- ont omis de respecter leur engagement de garant d'une personne immigrante devenue prestataire de l'assistance-emploi;
- ont reçu des allocations ou des subventions versées en trop par Emploi-Québec;
- ont fait ou font défaut de payer une pension alimentaire fixée par jugement à une personne qui reçoit ou a reçu des prestations d'assistance-emploi;
- ont reçu des montants versés en trop dans l'application de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail;
- ont reçu des montants versés en trop dans l'application de la Loi sur l'assurance parentale et de la Loi modifiant la Loi sur l'assurance parentale et d'autres dispositions législatives.

Ressources humaines

L'organisation du travail prévoit des activités dites de première ligne, exercées par le personnel du Centre d'appels, qui consistent à communiquer avec les personnes débitrices de nouvelles réclamations afin de négocier des ententes de remboursement. Lorsque les négociations ne portent pas leurs fruits, ou lorsque les ententes convenues ne sont pas respectées par les personnes débitrices, les dossiers sont traités par des équipes de deuxième ligne. Les activités de ces dernières consistent à terminer le traitement des dossiers. À cette étape, en vertu du processus de recouvrement en vigueur au Centre, des mesures légales peuvent être prises à l'endroit de certaines personnes débitrices qui ont une capacité de payer, mais qui n'offrent aucune collaboration; dans le cas contraire, les créances jugées irrécouvrables doivent être soumises à la radiation.

Ainsi, en 2006-2007, le Centre prévoit utiliser 263 équivalents temps complet (ETC), répartis de la façon suivante :

- Le Bureau du directeur (5,6 ETC) (0,3 M$) assure la gestion administrative du Centre.
- Le Centre d'appels (51,2 ETC) (2 M$) regroupe tout le personnel affecté au recouvrement de première ligne pour l'ensemble du Québec et relève directement du Bureau du directeur.
- La Direction de la finalisation et des opérations spécialisées (106,3 ETC) (4,1 M$) comprend le personnel affecté au recouvrement de deuxième ligne, ainsi que celui affecté aux dossiers spécialisés (successions, faillites, dépôts volontaires). Cette direction comprend trois services : le bureau de Québec (33,9 ETC), le bureau des autres régions (32,9 ETC) et, finalement, le bureau de Montréal (33,8 ETC). C'est ce dernier bureau qui assure le recouvrement des créances « garants défaillants » et c'est également à ce bureau qu'est rattaché le personnel de la Ville de Montréal. Cette direction utilisera 5,7 ETC pour son administration.
- La Direction des mesures légales et des pensions alimentaires (63,3 ETC) (2,6 M$) est constituée de deux services : d'abord le Service des mesures légales (37 ETC), responsable de la préparation, du dépôt et du suivi des procédures judiciaires. Ce service comprend aussi le personnel affecté aux encaissements ainsi que celui affecté au traitement des demandes de recours au pouvoir discrétionnaire de la ministre. Ensuite, le Service des pensions alimentaires (26,3 ETC) regroupe le personnel affecté à la gestion des créances alimentaires pour lesquelles le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est subrogé, et dont le recouvrement est effectué par le ministère du Revenu du Québec.
- La Direction du développement et du soutien aux opérations (36,6 ETC) (1,9 M$) fournit l'expertise pour soutenir le développement et les activités du Centre (20,7 ETC). Cette direction comprend le Service d'assurance qualité et du coût de revient. Ce service est également responsable des activités de recherche des personnes débitrices classées introuvables (15,9 ETC).


Directeur
Richard Lefrançois
Centre d'appels
Mario Godin
Direction
de la finalisation et des
opérations spécialisées
Ghislain Laprise
Direction
des mesures legales et des
pensions alimentaires
Johanne Sioui
Direction
du développement et du
soutien aux opérations
Jenny Côté
Bureau de Quebec
Daniel Du Berger
Bureau
des autres régions
Carmel Arbour
Bureau
de Montreal
Doina Wittenberger
Mesures légales
Pensions alimentaires
Pouvoir discrétionnaire
Encaissements
Service
d'assurance qualité
et du coût de revient
Vacant

Ressources financières

Pour l'année 2006-2007, les dépenses affectées aux activités du Centre s'élèveront à 13,3 millions de dollars, répartis comme suit :

Dépenses affectées aux activités de recouvrement	**M$**
Rémunération (incluant les sommes versées à la Ville de Montréal)*	11,6
Fonctionnement (incluant le coût des développements informatiques)	1,7
Total	**13,3**

* Convention entre la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Ville de Montréal concernant le recouvrement effectué par le personnel de la Ville de Montréal.

Orientations et enjeux

Orientations

Les orientations du Centre s'inscrivent dans la planification stratégique du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale à l'intérieur d'un enjeu ministériel visant le maintien d'une offre de service de qualité. Les résultats du Ministère à l'égard de la saine gestion des fonds publics sont étroitement liés au rendement du Centre en matière de recouvrement des sommes versées en trop.

Pour mener à bien sa mission, le Centre s'est fixé les objectifs généraux suivants :

- Recouvrer de façon optimale les sommes dues au Ministère, c'est-à-dire le plus possible et au moindre coût.
- Assurer un traitement équitable, courtois et confidentiel à toutes les personnes débitrices, dans le respect des lois et des règlements qui régissent les activités de recouvrement.

Pour atteindre ses objectifs, le Centre a adopté les orientations stratégiques suivantes :

- Contribuer au contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir du Ministère en recouvrant les sommes dues de manière optimale, en radiant les mauvaises créances et en donnant le traitement approprié à tous les dossiers.
- Communiquer avec toute nouvelle personne débitrice dans un délai maximal d'un mois.
- Poursuivre des collaborations favorisant l'éducation budgétaire avec les organismes qui viennent en aide aux personnes éprouvant des difficultés financières.
- Augmenter la productivité en investissant de façon continue dans la formation du personnel et en améliorant les outils de travail.
- Contribuer au recouvrement des pensions alimentaires non versées aux prestataires de l'assistance-emploi, et qui ont fait l'objet d'une subrogation du Ministère, en maintenant et en améliorant la qualité des services rendus par le Centre à ses partenaires, soit la Sécurité du revenu, le ministère du Revenu du Québec et le ministère de la Justice.
- Réaliser ses actions auprès des personnes visées en appliquant les principes suivants dans le respect des lois et des règlements qui régissent les activités du Centre :
    - respect et dignité dans ses communications, visant en priorité la négociation d'ententes de remboursement qui respectent la capacité de payer de chaque personne débitrice;
    - équité par des actions ne laissant place à aucune discrimination envers les personnes débitrices;
    - rigueur dans l'analyse et la recherche des renseignements permettant d'évaluer la capacité réelle de payer de chaque personne débitrice et dans l'application des mesures de recouvrement appropriées.

Enjeux

Au cours des dernières années, le Centre de recouvrement a connu une performance remarquable, conséquence du travail soutenu de tout le personnel, de la mise en place d'une nouvelle technologie (générateur d'appels), du développement d'applications informatiques efficaces et, finalement, de la révision du processus de recouvrement.

Au cours de l'année 2005-2006, les comptes à recevoir du Ministère ont diminué de 12 millions de dollars, constituant une sixième baisse consécutive. Les comptes à recevoir « pensions alimentaires » et « garants défaillants » ont respectivement diminué de 5,2 millions et de 10 millions, alors que les comptes à recevoir « assistance-emploi » ont connu une hausse.

En 2006-2007, le Centre prendra donc les mesures nécessaires pour enrayer ce mouvement et diminuer les comptes à recevoir « assistance-emploi ». Pour ce faire, il procédera à :

- l'embauche de nouvelles agentes et de nouveaux agents de recouvrement pour remplacer des départs non comblés en 2005-2006 ;
- la révision des diverses étapes du processus de recouvrement, au Centre d'appels dans un premier temps, ensuite à la Direction de la finalisation des dossiers et des opérations spécialisées et, enfin, à l'application de procédures judiciaires, et ce, dans un objectif d'optimisation des résultats;
- la révision des tableaux de bord et de l'information de gestion;
- l'utilisation de technologies de pointe et la révision des façons de faire dans la recherche des personnes classées introuvables.

De plus, le Centre mettra en place le service d'assurance qualité et de coût de revient. Ce nouveau service l'aidera à prendre les décisions les plus éclairées en s'assurant de l'efficacité et de l'efficience de ses activités.

Par ailleurs, dans une optique de développement des affaires, le Centre a participé activement à l'élaboration d'une proposition en vue de la mise en place d'un Centre interministériel de services partagés en matière de recouvrement pour les créances non fiscales de l'État. À cet égard, des discussions sont en cours et des propositions de collaboration avec d'autres ministères seront examinées au cours de l'année.

Finalement, le Centre de recouvrement consolidera son offre de service auprès du Régime québécois d'assurance parentale.

Puisque la responsabilité du Centre se limite aux activités sur lesquelles il exerce un contrôle, le plan d'action cible uniquement les résultats découlant des actions du personnel affecté au recouvrement.

Les autres éléments susceptibles de faire varier les comptes à recevoir du Ministère et sur lesquels le Centre n'exerce aucun contrôle, par exemple les réclamations ainsi que le recouvrement par compensation, sont présentés à titre informatif à la section « Évolution des comptes à recevoir ».

Créances « assistance-emploi »

Recouvrer 52 millions de dollars

En 2006-2007, le Centre prévoit recouvrer 52 millions de dollars par le travail des agentes et des agents uniquement, soit 2 millions de plus qu'en 2005-2006.

Le Centre prévoit atteindre ces résultats en raison de l'augmentation de la productivité globale :

- Plus d'ententes de remboursement seront conclues au Centre d'appels (activités de première ligne) dont l'effectif sera sensiblement augmenté par l'embauche de nouvelles agentes et de nouveaux agents de recouvrement.
- L'optimisation des résultats du recouvrement grâce à la révision des diverses étapes du processus tel qu'il est décrit au chapitre des enjeux.
- L'augmentation du nombre d'agentes et d'agents de recouvrement dans les activités de finalisation permettra de diminuer l'inventaire des dossiers qui présentent un potentiel de recouvrement.

Créances « Emploi-Québec »

Contexte

Emploi-Québec a mis en place une série de mesures et de programmes permettant à des personnes de réintégrer le marché du travail, de conserver leur emploi ou de se perfectionner. Les créances regroupées sous l'appellation de créances « individus » concernent des personnes qui doivent rembourser les sommes reçues en trop en vertu de ces mesures et de ces programmes.

Emploi-Québec a également mis en place des programmes de subventions destinés à des ressources externes et à des entreprises qui visent la création d'emplois et la formation de la main-d'œuvre. Les créances regroupées sous l'appellation de créances « ressources externes » concernent des organismes ou des entreprises qui doivent rembourser les sommes reçues en trop en vertu de ces programmes.

Recouvrer 3,3 millions de dollars

En 2006-2007, le Centre prévoit recouvrer 3,3 millions de dollars. Le recouvrement effectué auprès des personnes devrait atteindre 1,8 million de dollars et le recouvrement auprès des ressources externes et des entreprises, 1,5 million.

Pour atteindre ce niveau de recouvrement par les agentes et les agents, le Centre bénéficiera des mêmes moyens que pour le recouvrement des créances d'assistance-emploi puisque ce sont ces mêmes personnes qui font le recouvrement des deux types de créances.

Créances « garants défaillants »

Contexte

En s'engageant par contrat auprès du gouvernement du Québec à subvenir aux besoins des personnes qu'ils parrainent, des garantes et des garants permettent à des immigrantes et à des immigrants de venir s'installer au Québec dans le cadre du Programme de réunification des familles du gouvernement canadien. Par de tels contrats, ces garantes et ces garants doivent rembourser toutes les prestations d'assistance-emploi versées par le Ministère aux personnes qu'ils parrainent.

Cependant, la Cour d'appel rendait un jugement, le 20 mai 2005, concernant la réclamation de prestations d'aide de dernier recours accordées pour une période au cours de laquelle une garante ou un garant formait une famille avec sa conjointe ou son conjoint ou les enfants qu'elle ou qu'il avait parrainés. Ce jugement a établi que, dans cette situation, la garante ou le garant n'est pas tenu de rembourser les prestations versées. Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a décidé de se conformer au jugement. Une vaste opération de régularisation des dossiers a débuté en 2005-2006 et se poursuivra en 2006-2007. Des créances de l'ordre de millions de dollars seront ainsi annulées ou diminuées par le Ministère.

Recouvrer 1,5 million de dollars

Conséquence de la décision de la Cour d'appel, cinq agentes et agents de recouvrement, soit la moitié du personnel normalement responsable du recouvrement des créances « garants défaillants », seront affectés, sur une base régulière, à l'opération de régularisation mentionnée plus haut. La Sécurité du revenu prévoit également que la facturation nette atteindra 1,7 million de dollars en 2006-2007.

Pour toutes ces raisons, le Centre prévoit que le recouvrement effectué par ses agentes et ses agents atteindra 1,5 million de dollars en 2006-2007, soit 1,3 million de moins qu'en 2005-2006.

Créances « pensions alimentaires »

Contexte

L'article 111 de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale prévoit que, lorsque la créance d'une ou d'un prestataire est une pension alimentaire déterminée par jugement ou qui fait suite à une transaction et à une déclaration communes de dissolution d'une union civile reçues devant notaire, la ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale se substitue de plein droit au créancier alimentaire dans l'exercice de ses droits et privilèges pour tous les versements de cette pension qui sont échus ou à échoir à compter du moment où cette personne devient admissible à des prestations d'assistance-emploi. Cette substitution est définie légalement par le terme « subrogation ».

Dans l'administration du Programme d'assistance-emploi, c'est la Sécurité du revenu, dans les centres locaux d'emploi (CLE), qui est en mesure de constater l'existence d'un jugement de pension alimentaire et d'un défaut de paiement de la part du débiteur alimentaire. La Sécurité du revenu transmet alors les cas au Centre. Ce dernier a le mandat de vérifier la conformité des données, d'établir le montant des créances exigibles, de remplir et de transmettre l'avis de subrogation au ministère du Revenu du Québec, lequel agit comme percepteur des pensions alimentaires en vertu de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires.

L'agente ou l'agent du Centre est l'interlocuteur privilégié auprès du ministère du Revenu du Québec et de la Sécurité du revenu tout au long du processus de recouvrement en assurant l'échange régulier de toute l'information qui favorise une gestion adéquate de ces créances. Elle ou il joue également ce rôle auprès du ministère de la Justice lorsqu'il y a demande de révision des jugements. Le Centre assure ainsi le suivi et la mise à jour d'environ 22 000 dossiers subrogés.

Objectifs liés aux délais de traitement

Afin d'accélérer le remboursement des sommes dues au Ministère et de s'assurer que les créances sont maintenues à jour le plus possible, le Centre compte réduire encore cette année l'un des délais de transmission des documents au ministère du Revenu du Québec.

Délai de transmission des avis de nouvelles subrogations : traiter plus de 90 % des avis dans un délai de 20 jours

En 2006-2007, le Centre réduira de 25 jours à 20 jours le délai de transmission des avis de nouvelles subrogations et traitera plus de 90 % de ces avis en respectant le délai prévu. Ce délai établit le nombre de jours écoulés entre la date où la Sécurité du revenu signale au Centre le défaut de paiement d'une pension alimentaire et la date où le Centre transmet l'avis de subrogation au ministère du Revenu du Québec. Cette réduction du délai constitue une amélioration de 20 % par rapport à 2005-2006.

Délai de transmission des avis de réactivation de subrogation : traiter plus de 90 % des avis dans un délai de 20 jours

Il arrive qu'à la suite d'un défaut de paiement, le Ministère doive se subroger à nouveau dans des dossiers où il avait auparavant signalé une fin d'aide financière. C'est ce qu'on appelle une réactivation de subrogation.

En 2006-2007, le Centre maintiendra à 20 jours le délai de transmission des avis de réactivation de subrogation et traitera plus de 90 % de ces avis dans le délai prévu. Ce délai établit le nombre de jours écoulés entre la date où la Sécurité du revenu signale au Centre un nouveau défaut de paiement de la pension alimentaire et la date où le Centre transmet l'avis de réactivation au ministère du Revenu du Québec.

Délai de transmission des avis de fin d'aide financière : traiter plus de 90 % des avis dans un délai de 42 jours.

Lorsqu'une personne cesse de bénéficier de l'aide financière du Programme d'assistance-emploi, elle peut recevoir du ministère du Revenu du Québec la pension alimentaire à laquelle elle a droit. Le fait de traiter rapidement les avis de fin d'aide financière lui permettra de recevoir ces versements directement et plus rapidement.

En 2006-2007, le Centre maintiendra le délai de transmission des avis de fin d'aide financière à 42 jours et traitera plus de 90 % de ces avis dans le délai prévu. Ce délai établit le nombre de jours écoulés entre la date où le créancier alimentaire cesse de recevoir des prestations d'assistance-emploi et la date où le Centre transmet l'information au ministère du Revenu du Québec.

Autres créances de la Sécurité du revenu

En 2006-2007, le recouvrement des réclamations pour les mesures et les programmes créés en vertu de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail, s'effectue selon les dispositions de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale. Les mesures et programmes visés sont les suivants : Action emploi, Solidarité jeunesse, soutien financier aux mineures enceintes, programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement, pouvoir d'initiative de la ministre, Programme d'allocation de maternité et Programme transitoire d'aide aux frais de garde.

Le recouvrement de ces créances pourra donc se faire par compensation à même les prestations et allocations versées par le Ministère dans ce type de mesures ou de programmes, ainsi par les retenues effectuées par le ministère du Revenu du Québec.

Les créances regroupées sous l'appellation « Autres créances de la Sécurité du revenu » concernent des personnes qui doivent rembourser des sommes reçues en vertu de ces programmes et de ces mesures.

En 2006-2007, le Centre prévoit recouvrer 12 000 $ par le travail des agentes et des agents.

Le Centre dispose d'un ensemble de données de gestion lui permettant de rendre compte de ses activités et de conseiller le Ministère en matière de recouvrement des créances. Il utilise également divers indicateurs de mesure des résultats, regroupés en trois catégories : les indicateurs d'efficacité, l'indicateur d'efficience et l'indicateur de qualité des services.

Le lecteur trouvera en annexe la définition et l'utilité de chacun.

Indicateurs d'efficacité

	Taux de règlement des dossiers (%)		Taux annuel de recouvrement des créances (%)		Taux de recouvrement *vs* facturation annuelle (%)		Taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir (%)	
Années	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Créances	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007
Assistance-emploi	51,2	53,0	20,7	19,9	94,7	96,5	96,3	101,1
Emploi-Québec	48,4	50,0	39,3	41,1	113,0	108,0	113,8	111,3
Garants défaillants	47,8	—	6,4	5,6	—	—	—	—

Note : Tous les taux qui se rapportent aux créances d'Emploi-Québec sont calculés en ne tenant compte que des créances « individus », car ces dernières peuvent bénéficier du recouvrement par compensation et retenues, alors que ce n'est pas le cas pour les créances « ressources externes ».

Taux de règlement des dossiers

En 2006-2007, le Centre prévoit que ce taux passera de 51,2 % à 53 %, une croissance de 3,5 % pour les créances « assistance-emploi ». Cette croissance est liée aux effets combinés de la révision des processus de travail, de l'augmentation du nombre d'agentes et d'agents au Centre d'appels et de l'augmentation du nombre d'agentes et d'agents de finalisation. Par ces trois mesures, le Centre augmentera le nombre de dossiers réglés, que ce soit par des ententes de remboursement, des mesures légales, des propositions de règlement ou des demandes de radiation acceptées.

Pour les mêmes raisons citées au paragraphe précédent, le taux annuel de règlement de dossiers pour les créances d'Emploi-Québec connaîtra une hausse légèrement supérieure à 3 %, passant de 48,4 % en 2005-2006 à 50 % en 2006-2007.

Afin d'établir un objectif pour l'indicateur de règlement des dossiers des garants défaillants, il faut pouvoir anticiper au numérateur le nombre de dossiers réglés, et au dénominateur, le nombre de dossiers pouvant être réglés. Compte tenu des conséquences majeures résultant du jugement de la Cour d'appel sur la gestion de ces dossiers, le Centre ne peut présenter d'objectifs qu'il saurait prévoir et défendre avec un minimum de certitude.

Taux annuel de recouvrement des créances

Le Centre s'attend à une légère baisse de ce taux, le faisant passer de 20,7 % en 2005-2006 à 19,9 % en 2006-2007 pour les créances « assistance-emploi ». Une diminution de 5,1 millions de dollars en facturation d'aide conditionnelle auprès de la Société d'assurance automobile du Québec, de la Comission de la santé et de la sécurité du travail et de la Régie des rentes du Québec entraînera une réduction proportionnelle du recouvrement par compensation. De plus, les retenues à même les prestations et allocations

versées par le Ministère ne feront l'objet que de 12 remises en 2006-2007, comparativement à 13 en 2005-2006, entraînant ainsi une autre diminution de 3,3 millions de dollars du recouvrement par compensation. Au total, le recouvrement diminuera de 7,7 millions, d'où la baisse de 0,8 % du taux annuel de recouvrement des créances.

Pour les créances d'Emploi-Québec, le Centre prévoit un taux de 41,1 % en 2006-2007, ce qui représente une augmentation de près de 5 % par rapport au taux de 2005-2006, conséquence de la baisse de l'inventaire des comptes à recevoir, alors que le recouvrement demeurera sensiblement le même. Le montant moyen des créances d'Emploi-Québec étant plus faible que celui des créances « assistance-emploi », cette situation facilite la négociation d'ententes de remboursement avec les personnes débitrices en vue d'un recouvrement rapide et complet, d'où un taux plus élevé.

En raison de l'opération comptable résultant du jugement de la Cour d'appel, les notes de crédit et les ajustements annulant les créances de milliers de personnes débitrices auront pour effet de réduire considérablement le bassin des créances recouvrables et les sommes recouvrées. Le Centre anticipe que le taux annuel de recouvrement de ces créances atteindra 5,6 %.

Taux de recouvrement vs facturation annuelle

En 2006-2007, le Centre prévoit un taux de 96,5 % pour les créances « assistance-emploi », comparativement à 94,7 % pour l'année 2005-2006. Les deux composantes de ce taux seront en baisse par rapport à l'année dernière, mais la diminution du recouvrement net est moins importante que la réduction de la facturation nette, d'où l'augmentation du taux.

Pour les créances d'Emploi-Québec, le Centre prévoit un taux de 108 %, légèrement inférieur à celui de 2005-2006 (113 %). La diminution prévue résulte d'une facturation légèrement supérieure, alors que le recouvrement demeurera stable.

Quant aux créances des garants défaillants, ce taux ne peut être établi. Le recouvrement totalisera 2,8 millions de dollars, mais les notes de crédit et les ajustements résultant de l'application du jugement de la Cour d'appel génèrent un total négatif de la facturation nette pour l'année 2006-2007, ce qui donne un taux non significatif. Le taux de l'année 2005-2006 ne peut être établi non plus pour les mêmes raisons.

Taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir

En 2006-2007, le Centre prévoit un taux de 101,1 % pour les créances « assistance-emploi », le recouvrement et la radiation nette totalisant 143,2 millions de dollars pour 141,7 millions de facturation nette. En 2005-2006, le recouvrement et la radiation nette totalisent 146,9 millions comparativement aux 152,5 millions de facturation nette, pour un taux de 96,3 %.

Pour les créances d'Emploi-Québec en 2006-2007, le recouvrement et la radiation nette totaliseront un peu plus de 3,3 millions de dollars pour une facturation légèrement inférieure à 3 millions, ce qui correspond à un taux de 111,3 %, en légère diminution par rapport au taux de 113,8 % en 2005-2006.

En ce qui concerne les créances « garants défaillants », ce taux ne peut être établi puisque la facturation nette négative de l'année 2006-2007 empêche le calcul d'un taux significatif. Pour la même raison, le taux de l'année 2005-2006 ne peut être établi non plus.

Indicateur d'efficience

	Coût par dollar recouvré par les agents	
	Résultats 2005-2006 ¢	Prévisions 2006-2007 ¢
Assistance-emploi et Emploi-Québec	20,6	20,2
Garants défaillants	—	—

Créances « assistance-emploi » et « Emploi-Québec »

En 2006-2007, il est prévu que le coût par dollar recouvré par les agentes et les agents connaisse une légère diminution de 0,4 ¢, soit environ 2 %, malgré l'indexation salariale de 2 %.

Créances « garants défaillants »

Dans ses prévisions de recouvrement pour 2006-2007, le Centre prévoit un recouvrement net de 2,8 millions de dollars. Cependant, ces prévisions demeurent très incertaines compte tenu des conséquences de l'application du jugement de la Cour d'appel de mai 2005 sur la facturation, sur le recouvrement et, finalement, sur le personnel qui sera réellement affecté au recouvrement de ce type de créances. Dans cette optique, il est très difficile de prévoir un coût par dollar recouvré avec une certitude raisonnable et le Centre préfère ne pas avancer une hypothèse qu'il ne saurait soutenir avec une assurance minimale.

Indicateur de qualité des services

Taux de plaintes avec correctifs

En 2006-2007, le Centre prévoit diminuer à 0,24 plainte par 1 000 dossiers le taux de plaintes avec correctifs, comparativement à 0,27 en 2005-2006. Il est important de mentionner que ce taux s'applique à l'ensemble des activités de recouvrement du Centre, indépendamment des types de créances contenus dans les dossiers.

En réponse aux commentaires du Vérificateur général du Québec dans son dernier rapport sur les activités du Ministère et de ses agences, et ce dès le début de l'année 2006-2007, le Centre mettra en place un nouveau service qui encadrera toutes ses activités d'assurance qualité.

Ce service assurera le respect des principes de conformité, d'efficacité et d'efficience dans la réponse aux besoins de ses clients, évaluera de façon continue les pratiques qui touchent les activités du Centre et sera attentif aux occasions d'amélioration.

Amélioration des communications

Afin d'améliorer ses communications avec la clientèle, le Centre prévoit :

- Contribuer activement aux travaux amorcés par le Ministère dans la révision de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. À cet égard, il a mis sur pied un comité de travail interne qui doit définir les pistes d'amélioration.
- Poursuivre l'écoute et l'analyse des conversations téléphoniques entre les personnes débitrices et son personnel du Centre d'appels. Ce projet vise à s'assurer que les contacts téléphoniques seront toujours courtois et respectueux, que les renseignements transmis par le personnel du Centre seront complets et précis et, finalement, que les ententes de remboursement conclues respecteront la capacité de payer et la situation financière des personnes débitrices.

Amélioration du temps d'attente et du taux de réponse

Dans un objectif d'amélioration continue des services à la clientèle, le Centre entend continuer les efforts entrepris l'année dernière et prévoit :

- Diminuer à moins d'une minute le temps d'attente moyen pour les personnes qui appellent. Ce temps de réponse était de 1 minute 40 secondes en 2004-2005 et de 1 minute 6 secondes en 2005-2006.
- Poursuivre ses efforts afin d'améliorer le taux de réponse aux appels entrants pour atteindre un taux de 90 % et plus. Ce taux était de 85 % en 2005-2006.

Évolution des comptes à recevoir

Créances « assistance-emploi »

	Résultats prévus			
	2005-2006 (M$)		2006-2007 (M$)	
Comptes à recevoir		**546,5**		**552,1**
Facturation				
- réclamations	139,2		127,7	
- intérêts et frais	23,1		24,0	
- annulations de créances	(9,8)	152,5	(10,0)	141,7
Recouvrement par les agents	(50,0)		(52,0)	
Recouvrement par compensation				
- aide conditionnelle automatisée	(25,7)		(19,6)	
- retenues à même les prestations et allocations	(44,3)		(41,0)	
- retenues effectuées par le MRQ	(22,8)		(22,5)	
- nouvelle allocation familiale par la RRQ	(3,3)		(3,3)	
- remboursement de trop-perçus	1,7	(144,4)	1,7	(136,7)
Créances radiées				
- radiation	(37,3)		(40,0)	
- annulation de radiation	34,8	(2,5)	33,5	(6,5)
Comptes à recevoir à la fin		**552,1**		**550,6**

SIGLES UTILISÉS DANS CE TABLEAU ET LES SUIVANTS :

MRQ Ministère du Revenu Québec
RRQ Régie des rentes du Québec
MESS Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Commentaires sur les prévisions 2006-2007

Facturation

Selon les prévisions de la Sécurité du revenu, les réclamations atteindront 127,7 millions de dollars, soit 11,5 millions de moins qu'en 2005-2006.

Au cours de l'année 2005-2006, le taux moyen servant au calcul des intérêts a été de 7 % pour les neuf premiers mois, et de 8 % pour les trois derniers. Le calcul des revenus d'intérêts de l'année 2006-2007 est basé sur l'hypothèse que ce taux sera stable à 8 % au cours de l'année.

Recouvrement

Ainsi qu'il a été mentionné précédemment au sujet du recouvrement par les agentes et les agents, le Centre prévoit recouvrer 52 millions de dollars, soit 2 millions de plus qu'en 2005-2006.

Le recouvrement par compensation sera en baisse de 9,7 millions de dollars par rapport à celui de 2005-2006. Les principales diminutions proviendront des compensations à même les prestations et allocations (3,3 millions de dollars) puisqu'il n'y aura que 12 versements en 2006-2007, comparativement à 13 versements en 2005-2006.

Le recouvrement de l'aide conditionnelle automatisée est directement proportionnel à la facturation et diminuera d'un peu plus de 6 millions en 2006-2007.

Créances « Emploi-Québec »

Créances « individus »

	Résultats prévus			
	2005-2006 (K$)		2006-2007 (K$)	
Comptes à recevoir au début		**5 344**		**4 953**
Facturation nette		2 837		2 985
Recouvrement par les agents	(1 770)		(1 804)	
Recouvrement par compensation				
- retenues à même les prestations et allocations	(781)		(750)	
- retenues effectuées par le MRQ	(688)		(700)	
- remboursement de trop-perçus	33	(3 206)	30	(3 224)
Créances radiées				
- radiation	(624)		(600)	
- annulation de radiation	602	(22)	500	(100)
Comptes à recevoir à la fin		**4 953**		**4 614**

Commentaires sur les prévisions 2006-2007

Facturation

En 2006-2007, Emploi-Québec s'attend à maintenir le même niveau de facturation qu'en 2005-2006 pour les créances « individus ».

Recouvrement

Ainsi qu'il a été mentionné précédemment, le Centre devrait atteindre les mêmes résultats en recouvrement par les agentes et les agents que ceux obtenus en 2005-2006, soit 1,8 million de dollars.

Il prévoit que le recouvrement par compensation demeurera au même niveau.

Créances « ressources externes »

	Résultats prévus	
	2005-2006 (K$)	2006-2007 (K$)
Comptes à recevoir au début	**1 038**	**759**
Facturation nette	1 965	1 750
Recouvrement par les agents	(2 244)	(1 500)
Comptes à recevoir à la fin	**759**	**1 009**

Commentaires sur les prévisions 2006-2007

Facturation

Emploi-Québec anticipe peu de variations au chapitre de la facturation dans les créances « ressources externes » comparativement à 2005-2006.

Recouvrement par les agentes et les agents

Le Centre prévoit recouvrer 1,5 million de dollars par le travail des agentes et des agents pour les créances « ressources externes ». Il faut noter que ce type de recouvrement est directement lié au montant de la facturation et que ce type de créances ne peut bénéficier du recouvrement par compensation.

Créances « garants défaillants »

	Résultats prévus			
	2005-2006 (M$)		2006-2007 (M$)	
Comptes à recevoir au début		**86,3**		**76,3**
Facturation				
- réclamations et notes de crédit régulières	2,4		1,7	
- notes de crédit découlant de l'application du jugement de mai 2005	(0,7)		(3,9)	
- intérêts et frais	0,2		(1,0)	
- annulations de créances (régulières)	(3,7)		(2,5)	
- annulations de créances résultant du jugement de mai 2005	(5,7)	(7,5)	(21,8)	(27,5)
Recouvrement par les agents	(2,8)		(1,5)	
Recouvrement par compensation				
- retenues à même les prestations et allocations	(1,4)		(0,7)	
- retenues effectuées par le MRQ	(1,3)		(0,7)	
- remboursement de trop-perçus	0,3	(5,2)	0,1	(2,8)
Créances radiées				
- radiation	(2,5)		(1,0)	
- annulation de radiation	5,2	2,7	2,0	1,0
Comptes à recevoir à la fin		**76,3**		**47,0**

Commentaires sur les prévisions 2006-2007

Facturation

Selon les prévisions de la Sécurité du revenu, les réclamations atteindront 1,7 million de dollars, soit 0,7 million de moins qu'en 2005-2006. Les annulations de créances « régulières » à la suite de l'acceptation de propositions de règlement final seront en baisse également. Cependant, l'opération comptable résultant de l'application du jugement de mai 2005 aura comme conséquence l'annulation d'un peu plus de 26 millions de dollars de créances, soit par l'émission de notes de crédit, par des annulations de créances ou par l'annulation des intérêts s'y rapportant.

Recouvrement

Ainsi qu'il est indiqué précédemment, le Centre prévoit recouvrer 1,5 million de dollars par le travail des agentes et des agents, soit 1,3 million de moins qu'en 2005-2006. Le recouvrement par compensation devrait également subir une baisse importante par rapport à l'année 2005-2006.

Créances « pensions alimentaires »

	Résultats prévus			
	2005-2006 (M$)		2006-2007 (M$)	
Comptes à recevoir au début		**109,1**		**103,9**
Arrérages de pensions alimentaires				
- facturation	33,1		31,5	
- annulation	(16,5)	16,6	(17,0)	14,5
Recouvrement				
- par le MESS	(0,2)		(0,2)	
- par le MRQ	(21,6)	(21,8)	(21,7)	(21,9)
Comptes à recevoir à la fin		**103,9**		**96,5**

Commentaires sur les prévisions 2006-2007

Le Centre prévoit que le nombre de dossiers dans lesquels des arrérages de pensions alimentaires sont facturés mensuellement sera d'environ 8 500 en 2006-2007.

Chaque année, plusieurs ordonnances alimentaires sont révisées ou annulées par les tribunaux. Cette démarche a eu pour effet de modifier ou d'annuler un volume important de créances alimentaires, soit 16,5 millions de dollars en 2005-2006. Le Centre estime qu'en 2006-2007, ces révisions ou annulations d'ordonnances alimentaires impliqueront l'annulation d'un montant additionnel approximatif de 17 millions.

Enfin, il est prévu de transmettre au ministère du Revenu du Québec 2 650 nouvelles subrogations et 750 réactivations de subrogation au cours de l'année 2006-2007.

Recouvrement

Le ministère du Revenu du Québec s'attend recouvrer 21,7 millions de dollars, soit sensiblement le même montant qu'en 2005-2006.

Autres créances de la Sécurité du revenu

	Résultats prévus			
	2005-2006 (K$)		2006-2007 (K$)	
Comptes à recevoir au début		**172,1**		**174,9**
Facturation nette		58,2		36,5
Recouvrement par les agents	(55,4)		(12,0)	
Recouvrement par compensation				
- retenues à même les prestations et allocations	—		(5,0)	
- retenues effectuées par le MRQ	—		(5,0)	
- remboursement de trop-perçus	—	(55,4)	1,0	(21,0)
Radiation nette		—		(0,5)
Comptes à recevoir à la fin		**174,9**		**189,9**

En 2006-2007, le recouvrement des réclamations pour les mesures et les programmes créés en vertu de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail s'effectuera selon les dispositions de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale. Les mesures et les programmes visés sont les suivants : Action emploi, Solidarité jeunesse, soutien financier aux mineures enceintes, programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement, pouvoir d'initiative de la ministre, Programme d'allocation de maternité et Programme transitoire d'aide aux frais de garde.

Le recouvrement de ces créances pourra donc bénéficier du recouvrement par compensation à même les prestations et les allocations versées par le Ministère dans ce type de mesures ou de programmes, ainsi que des retenues effectuées par le ministère du Revenu du Québec.

Sommaire des comptes à recevoir du Ministère

Le tableau suivant présente un sommaire de l'ensemble des comptes à recevoir du Ministère à la fin de l'année 2005-2006, ainsi qu'une prévision de leur évolution à la fin de l'année 2006-2007.

	2005-2006 (M$)	2006-2007 (M$)	Variations (M$)
Assistance-emploi	552,1	550,6	(1,5)
Emploi-Québec			
- individus	5,0	4,6	(0,4)
- ressources externes	0,8	1,0	0,2
Total	5,8	5,6	(0,2)
Garants défaillants	76,3	47,0	(29,3)
Pensions alimentaires	103,9	96,5	(7,4)
Autres créances	0,2	0,2	0,0
Total	**738,3**	**699,9**	**(38,4)**

Comparaison des résultats antérieurs en recouvrement et des cibles 2006-2007

		Résultats en recouvrement				Cibles
Créances		2002-2003 (M$)	2003-2004 (M$)	2004-2005 (M$)	2005-2006 (M$)	2006-2007 (M$)
Assistance-emploi	Agents	53,20	52,50	52,00	50,00	52,00
	Total	133,80	145,60	149,50	144,40	136,70
Emploi-Québec	Agents	3,70	4,10	3,50	4,00	3,30
	Total	4,70	5,50	4,90	5,40	4,70
Garants défaillants	Agents	4,90	4,40	3,80	2,80	1,50
	Total	8,20	7,50	6,90	5,20	2,80
Pensions alimentaires	Agents	0,50	0,40	0,30	0,20	0,20
	Total	25,90	24,60	23,80	21,80	21,90
Autres	Agents	—	0,20	0,10	0,06	0,01
	Total	—	0,20	0,10	0,06	0,02
Grand total		**172,60**	**183,40**	**185,20**	**176,86**	**166,12**

Une partie importante des résultats en recouvrement est directement proportionnelle au montant total des réclamations faites en cours d'année. Ainsi, toute différence appréciable dans la réalisation des prévisions sur les réclamations a un effet direct sur les résultats en recouvrement.

Toutes les prévisions touchant les revenus d'intérêts sont basées sur l'hypothèse que le taux en vigueur au 31 mars 2006 demeurera stable à 8 % au cours de l'année 2006-2007.

Il est très difficile de prévoir de façon précise les conséquences de l'application du jugement de mai 2005 sur les créances « garants défaillants », que ce soit sur le plan de la facturation à venir, des notes de crédit, de la radiation, des ajustements de comptes, de l'annulation des intérêts et, finalement, sur le recouvrement lui-même. Toutes les prévisions en lien avec ce type de créances sont basées sur des moyennes et sur un nombre approximatif de dossiers à traiter.

Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du Centre de recouvrement

Nos engagements généraux

- vous servir avec respect, courtoisie et rapidité;
- respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente;
- vous fournir l'information la plus complète et la plus précise possible sur nos services;
- utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites;
- vous informer sur les motifs d'une décision vous concernant et, s'il y a lieu, vous proposer des solutions de rechange;
- assurer la confidentialité des renseignements personnels;
- vous rappeler dans les 24 heures et, si nécessaire, vous offrir la possibilité de parler à quelqu'un rapidement;
- traiter votre demande rapidement et vous informer des délais.

Nos engagements spécifiques

- écouter avec attention et ouverture les besoins que vous exprimez;
- vous informer de vos droits et obligations;
- assurer la confidentialité des renseignements personnels contenus à votre dossier en limitant sa consultation aux personnes autorisées;
- vous offrir un service personnalisé et conclure des ententes de remboursement adaptées à la situation financière de chacun;
- vous assurer que votre dossier est traité par du personnel compétent, neutre et impartial.

Indicateurs de performance

Définitions et utilité

Coût par dollar recouvré par les agentes et les agents

Le coût par dollar recouvré représente le montant des dépenses par rapport aux montants recouvrés par les agentes et les agents. Le montant de ces dépenses est constitué des coûts de rémunération et de fonctionnement payés par le Centre. Cet indicateur permet d'évaluer et de suivre l'évolution de la rentabilité des ressources investies.

Facturation nette

Total des réclamations auquel on ajoute les intérêts et les frais, et duquel on déduit les annulations de créances.

Radiation nette

Valeur totale des créances radiées au cours de l'année, de laquelle on déduit la valeur des créances dont la radiation a été annulée dans l'année.

Recouvrement net

Total du recouvrement duquel on déduit le remboursement des trop-payés.

Taux annuel de recouvrement des créances

Le taux annuel de recouvrement des créances représente le total du recouvrement net par rapport au montant des comptes à recevoir en début d'année, auquel on ajoute la facturation nette de l'année et duquel on déduit le montant des radiations nettes.

Taux de règlement des dossiers

Le taux de règlement des dossiers représente le nombre de dossiers réglés à la fin de l'année par rapport au nombre de dossiers recouvrables à la même date. On entend par dossier réglé un dossier qui comporte une entente de remboursement respectée, une proposition de règlement acceptée, une saisie de salaire effective ou une demande de radiation acceptée. Cet indicateur permet d'évaluer la capacité du Centre à régler les dossiers de recouvrement.

Taux de recouvrement vs facturation annuelle

Ce taux est calculé en comparant le total du recouvrement net de l'année et la facturation nette de l'année. Il permet d'évaluer la performance du Centre en matière de recouvrement par rapport à la facturation annuelle.

Taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir

Ce taux est calculé en totalisant le recouvrement net avec la radiation nette et en comparant ce résultat à la facturation nette. Il permet d'évaluer la contribution du Centre au contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir du Ministère par ses activités de recouvrement et de radiation des créances irrécouvrables.

Taux de plaintes avec correctifs

Le taux de plaintes avec correctifs représente le nombre de plaintes, par 1000 débitrices ou débiteurs, qui ont mené à des correctifs dans le traitement des dossiers. Ces plaintes sont relatives aux procédures de recouvrement et sont enregistrées au Bureau des renseignements et plaintes du Ministère.

Sommaire des cibles de résultats et des indicateurs de performance

	Résultats prévus	
	2005-2006	2006-2007
Créances « assistance-emploi »		
Montants recouvrés par les agents	50,0 M$	52,0 M$
Taux de règlement des dossiers	51,2 %	53,0 %
Taux annuel de recouvrement des créances	20,7 %	19,9 %
Taux de recouvrement *vs* facturation annuelle	94,7 %	96,5 %
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir	96,3 %	101,1 %
Coût par dollar recouvré par les agents	20,6 ¢	20,2 ¢
Créances « Emploi-Québec »		
Montants recouvrés par les agents		
- créances « individus »	1,8 M$	1,8 M$
- créances « ressources externes »	2,2 M$	1,5 M$
Taux de règlement des dossiers – créances « individus »	48,4 %	50,0 %
Taux annuel de recouvrement – créances « individus »	39,3 %	41,1 %
Taux de recouvrement *vs* facturation annuelle	113,0 %	108,0 %
Taux de contrôle de l'inventaire des comptes à recevoir	113,8 %	111,3 %
Coût par dollar recouvré par les agents	20,6 ¢	20,2 ¢
Créances « garants défaillants »		
Montants recouvrés par les agents	2,8 M$	1,5 M$
Taux de règlement des dossiers	47,8 %	——
Taux annuel de recouvrement des créances	6,4 %	5,6 %
Coût par dollar recouvré par les agents	——	——
Créances « pensions alimentaires »		
Délai pour la transmission au MRQ des avis de nouvelles subrogations dans plus de 90 % des cas	25 j	20 j
Délai pour la transmission au MRQ des avis de réactivation de subrogation dans plus de 90 % des cas	20 j	20 j
Délai pour la transmission au MRQ des avis de fin d'aide financière dans plus de 90 % des cas	42 j	42 j
Taux de plaintes avec correctifs	**0,27/1 000**	**0,24/1 000**

Emploi
et Solidarité sociale
Québec